

# 聯徵中心會員機構教育訓練規劃

楊秀惠 / 金融聯合徵信中心會員輔導組

聯徵中心自民國88年首度對會員機構辦理使用信用資訊產品之教育訓練以來，至今已超過10個年頭；參與之會員機構代表，由初期每年約1,600人，往後逐年增加，截至去(98)年為止，當年度參與人數已達2,664人，其成長速度可謂相當驚人，足見會員機構對聯徵中心教育訓練課程之重視程度與日俱增，而聯徵中心在課程規劃上亦不斷求新求進，以符合會員機構之需求與期待。

配合聯徵中心自98年8月1日起實施「強化會員機構信用資訊查詢作業安全控管機制」(以下簡稱「強化會員查詢安控機制」)，特別成立「會員輔導組」專責執行會員教育訓練之規劃與宣導；且原先由研究部負責之信用資訊產品使用講習會等訓練業務，亦一併轉由「會員輔導組」統籌規劃。「會員輔導組」爰依據聯徵中心會員規約、「強化會員查詢安控機制」及「新會員輔導管理機制」，規劃全體會員機構從業人員教育訓練方案，並辦理各項教育訓練課程，藉以輔導會員落實聯徵中心會員規約相關約定事項暨資訊查詢作業安全控管制度。

聯徵中心對於全體會員機構從業人員，依課程講習目的分為「信用資訊建置及使用講習課程」及「資訊安全控管教育訓練課程」兩大項。其中，信用資訊建置及使用講習課程再依辦理時機，分為例行性及機動性訓練課程；並依作業項目及需求規劃不同課程，規範特定人員需研習相關課程並取得講習證明後，方可擔任該職務。而資訊安全控管教育訓練課程則依訓練對象分為「種籽講師培訓課程」及「一般查詢人員講習課程」。各教育訓練課程規劃及其大綱如下：

## 信用資訊建置及使用講習課程

### (一)例行性訓練課程

例行性訓練課程為每年定期舉辦，依辦理作業項目及內容將課程分為三大類，其課程名稱分別如下：

#### 1. 信用資料報送與檢核作業課程

- (1)「授信餘額月報作業要點」資料報送與檢核作業講習(基礎班)
- (2) 信用卡資料報送與檢核作業講習
- (3) 特約商店資料報送與檢核作業講習

## 2. 信用資訊產品講習課程

- (1) 消費金融課程 (基礎班)
- (2) 法人金融課程 (基礎班)
- (3) 農漁會機構專修課程 (消金進修班)
- (4) 消費金融課程 (進修班)
- (5) 法人金融課程 (進修班)
- (6) 特約查詢課程

## 3. 綜合講習課程

- (1) 消費者債務清理條例相關作業講習會
- (2) 當事人身分確認流程、詐騙案件通報及親屬(第三人)代償登記講習會
- (3) 會員信用資訊安控及回饋方式講習會

茲彙整上述課程內容、授課時數及對象、99年度預計辦理場次等資料如表一。

### (二) 機動性訓練課程

機動性訓練課程之辦理時機依會員需求不定期舉辦，目前可分為下列二類，其課程名稱分別如下：

#### 1. 新入會會員教育訓練課程

對於新入會會員機構從業人員，因擔任與聯徵中心相關作業項目職務，需熟悉作業內容與規定之急迫性規劃下列課程。各教育訓練課程規劃大綱、辦理時機及方式如下。

##### (1) 信用資訊查詢作業人員課程

本講習課程於金融機構申請入會時，由會員輔導組與新會員窗口聯繫，洽詢適當辦理時機及方式(包括參加人數)，待該新會員核准入會後，隨即擇定講習日期進行授課，原則上於核准入會後10個工作日內辦理完成。新入會會員機構之信用資訊查詢作業人員，擔任查詢職

表一

大類	課程名稱/授課內容	時數	授課對象	區別	場次
信用資料報送與檢核作業	1. 「授信餘額月報作業要點」資料報送與檢核作業講習(基礎班) 授信及擔保品之報送規範講解、資料報送範圍、資料填報內容、報送方式及報送時程、說明資料誤報之更正作業方式及邏輯檢核規則說明	7	初任授信資料報送人員	北	1
	2. 信用卡資料報送與檢核作業講習 信用卡戶報送規範講解、資料報送範圍、資料填報內容、報送方式及報送時程、說明資料誤報之更正作業方式及邏輯檢核規則說明	3	初任信用卡資料報送人員	北	1
	3. 特約商店資料報送與檢核作業講習 特約商店之報送規範講解、資料報送範圍、資料填報內容、報送方式及報送時程、說明資料誤報之更正作業方式及邏輯檢核規則說明	2	初任特約商店資料報送人員	北	1

大類	課程名稱/授課內容	時數	授課對象	區別	場次
信用資訊產品講習	<b>4. 消費金融課程 (基礎班)</b> 查詢理由點選機制 (查詢合法性)、信用資訊產品基本認識、身分確認類產品、授信、信用卡、綜合、不動產物件產品及其他類產品講授、信用資料揭露期限及信用資料庫資料更改作業說明	5	新進查詢人員、徵審人員	北	2
	<b>5. 法人金融課程 (基礎班)</b> 查詢理由點選機制 (查詢合法性)、信用資訊產品基本認識、身分確認類產品、企業基本、企業財務、聯屬 (同一關係及集團) 企業資訊、特約商店、授信、綜合及其他類產品講授、信用資料揭露期限及信用資料更改作業說明	5	新進查詢人員、徵審人員	北	2
	<b>6. 農漁會機構專修課程 (消金進修班)</b> 身分確認、消費金融產品及常見問題解說、個人信用評分資訊之應用解說	3	農漁會之查詢人員、徵審人員	中 南 北	1 1 2
	<b>7. 消費金融課程 (進修班)</b> 身分確認、授信類、信用卡/綜合/其他類產品及會員常見問題解說	3	非農漁會機構會員之消金查詢人員、徵審人員	中 南 北	2 2 4
	<b>8. 法人金融課程 (進修班)</b> 企業基本、授信、綜合、企業財務、聯屬、特約商店、其他類產品及會員常見問題解說、最近一年內新增修訂產品說明	3	非農漁會機構會員之法金查詢人員、徵審人員	中 南 北	2 2 4
	<b>9. 特約查詢課程</b> 會員機構先進經驗分享、查詢組合方式、計費方式及查詢利用與限制之解說	3	特約查詢機構或有意使用特約查詢之機構	北	1
	<b>10. 消費者債務清理條例相關作業講習</b> 消費者債務清理條例相關作業程序及相關資料報送解說、資訊平台上可利用之相關產品說明、會員機構徵詢	3	催收人員 消債資料報送人員	中 南 北	3 3 3
	<b>11. 當事人身分確認流程、詐騙案件通報及親屬 (第三人) 代償註記講習會</b> 說明本中心所提供身分確認之信用資訊產品、詐騙案件通報方式及親屬 (第三人) 代償註記方式	2	詐騙案件通報查詢人員、代償註記資料報送人員	北	1
	<b>12. 會員信用資訊安控及回饋方式講習會</b> 會員機構信用資訊查詢作業控管要點訂定說明、指定查核及實地查核之運作方式及會員機構之配合事項、會員機構報送信用資料及提供財策報告評核標準、網際網路設備管理、信用資訊查詢作業控管與查核績效評核標準、回饋費計算方式	5	查詢人員、資料報送人員、稽核人員	中 南 北	2 2 5
共計					47

務者必須先接受本課程訓練並取得受訓證明，方可擔任查詢職務，俾憑證明其確已了解查詢作業之程序，及查詢信用資訊應注意之安全控管相關作業規定。講習時間為3.5小時(半日)，課程大綱如下。

- ① 適法性之遵循：說明信用資訊查詢要件、查詢理由選項架構及勾選方式，並宣導會員規約重點第十二條(查詢資格)、十五條(資訊之利用及保密)及十七條(會員違規事項查處評核基準及作業程序)，並講述違規案件之類型及聯徵中心之懲處情形。
- ② 信用資訊安控：依據「銀行間徵信資料處理交換服務事業許可及管理辦法」及會員規約第十六條(資訊安全控管制度)，會員機構應訂定信用資訊查詢安控要點供聯徵中心備查，聯徵中心於必要時得辦理查核。
- ③ 查詢產品及內涵：說明聯徵中心信用資料庫之內涵、介紹標準查詢排行榜產品及較具代表性之產品內涵、揭露期限及使用時機。
- ④ 網際網路設備管理：說明查詢設備之使用與保管及常見問題之處理方式。

## (2) 稽核作業人員課程

本講習課程於金融機構核准入會後辦理，其前半段課程與「信用資訊查詢作業人員課程」同時授課，而後半段課程於同日下午舉辦，原則上於核准入會後3個月內辦理完成。課程大綱如下。

- ① 查核績效評核標準：依據聯徵中心「會員機構執行信用資訊查詢之查核管理」評核標準及評核項目，說明年度評核作業執行情形、年度查核報告評核作業、實地查核執行情形及指定查核執行情形。
- ② 資料報送品質檢核：依據聯徵中心報送作業規定，說明資料品質檢核作業流程及檢核項目。
- ③ 報送信用資料評核標準：依據相關作業規定，說明資料報送作業注意事項及評核標準。
- ④ 會員回饋費計算方式：就會員機構信用資訊查詢作業控管與查核績效評核標準及報送信用資料評核標準，說明回饋費計算方式。

## 2. 個別會員專案教育訓練課程

依個別會員來函敘明之需求，由主辦部室依所需受訓課程內容及時程，為其量身訂做相關訓練課程而舉辦之。

## 資訊安全控管教育訓練課程

聯徵中心為落實「強化會員查詢安控機制」(經行政院金融監督管理委員會准予備查)，研訂對全體會員機構查詢作業人員，執行信用資訊安全控管教育訓練課程。本課程預計以每三年為期程，請會員機構所有聯徵查詢人員皆需接受講習，以期能全面輔導全體會員查詢作業人員合法及妥適執行信用資訊查詢作業。惟若該查詢人員於三年內曾參加聯徵中



心舉辦之「會員信用資訊安控及回饋方式講習會」，且取得『講習證明』者，於該期程內得免接受講習。另98年8月1日以後新入會會員機構之查詢人員，仍以每年需參加聯徵中心辦理之相關資訊安全控管教育訓練課程為原則。

資訊安全控管教育訓練課程分為兩種，茲將其課程規劃大綱、辦理時機及方式分述如下。

### (一) 種子講師培訓課程

對於查詢信用資訊人員較多之會員機構，辦理「資訊安全控管教育種子講師培訓課程」，並請種子講師對機構內部之查詢作業人員執行教育訓練。本講師培訓課程由會員輔導組彙整各會員機構填報之「資訊

安全控管教育訓練計劃表」，依其預計派員參加種子講師培訓人數決定辦理場次。經由「種子講師課程」受訓後之種子講師，請依聯徵中心相同課程內容，對所屬機構之查詢作業人員執行內部教育訓練；並於執行訓練後由總機構（總行或總公司）彙整、以正式公文發函聯徵中心，敘明該訓練課程名稱、舉辦日期、時間、地點，並檢附受訓人員名冊暨簽到簿及《信用資訊作業人員教育訓練彙總統計表》。聯徵中心亦將該名冊所列人員視為已完成資訊安全控管教育訓練課程，並將其納入當（或次）年度「會員機構執行信用資訊查詢作業控管之查核與管理評核表」C14

項：年度內有信用資訊使用及保密等方面之加強措施(含相關之內部員工教育訓練等)項目，及D15項：回饋/資安講習會參與情形項目中予以加計評分。

## (二)一般查詢人員講習課程

對於查詢人員較少之會員機構，則辦理「資訊安全控管教育一般查詢人員講習課程」。

茲彙整上述課程內容、授課時數及對象、99年度預計辦理場次等資料如表二。

有關對全體會員機構所有查詢人員資訊安全教育訓練情形之管控，會員輔導組已設計「信用資訊查詢人員教育訓練彙總統計表」供會員機構定期填報。另聯徵中心建置完成查詢人員名冊系統，未來由會員機構定期更新查詢人員名冊；且該系統設計可與目前講習/會議網路報名系統連結，方便控管個別查詢人員是否已接受講習，並可於受訓期程結束後產生尚未受訓名單，俾利會員輔導組發函追蹤控管。

## 講習證明

會員機構派員參加前揭所有訓練課程，聯徵中心將於課程結束後，由受訓人員上網申請核發講習時數證明；另經由上述種籽講師於該機構內部辦理教育訓練者，聯徵中心亦同意核發講習時數證明。惟該機構主辦教育訓練單位需於講習課程辦理完成後，除依上述之認證方式發函聯徵中心外，另備妥「信用資訊安全控管教育訓練人員名冊」電子檔案回傳會員輔導組建檔。

此外，聯徵中心於當年度所有教育訓練課程結束後，將統計出席人數、彙整回收之問卷調查結果及各部門對會員代表意見之擬辦理情形，作為次年度辦理會員機構教育訓練規劃案之參考，期能提供更優質之教育訓練方案與課程內容予會員機構參與利用，進而提升會員機構從業人員執行聯徵中心資料查詢與報送作業之專業技能，與促進查詢人員落實執行信用查詢安全控管作業。

表二

課程名稱 / 授課內容	時數	授課對象	區別	場次
1. 種籽講師培訓課程 查詢理由勾選機制、會員規約/懲處、信用資訊查詢作業控管要點、種籽講師執行內部教育訓練認證及獎勵方式說明	3	各機構推派之種籽講師	北	4
			中	1
			南	1
			東	1
2. 一般查詢人員講習課程 查詢理由勾選機制、會員規約/懲處、信用資訊查詢作業控管要點說明	2	一般查詢人員	北	4
			中	4
			南	3
			東	1
共計				19